



MARE NOSTRUM
BUSINESS SCHOOL

MÁSTER

MÁSTER EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN RECURSOS HUMANOS

- DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO -

MNBS061



MÁSTER EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN RECURSOS HUMANOS

METODOLOGÍA

Este **Máster en Resolución de Conflictos en Recursos Humanos** está dirigido a profesionales, técnicos y a todas aquellas personas que estén interesadas en este ámbito profesional.

Permite conocer la introducción a los recursos humanos, la gestión de los recursos humanos, la gestión de personal y habilidades directivas, el clima laboral, la comunicación en la empresa, los conflictos laborales, las medidas de presión, el manejo y la prevención del conflicto, la resolución del conflicto, la autorregulación y gestión de los estados emocionales en situaciones de conflicto, las dinámicas de cohesión en grupos, el coaching ejecutivo, entre otros conceptos relacionados. Al final de cada unidad didáctica el alumno/a encontrará ejercicios de autoevaluación.

El alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre la Escuela Mare Nostrum. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo**.

FICHA TÉCNICA



CARGA HORARIA
DE 600H



MODALIDAD
ONLINE



DURACIÓN DE
HASTA UN AÑO



CURSO INICIAL
ONLINE



TUTORÍAS
INDIVIDUALES



IDIOMA
CASTELLANO





IMPORTE TOTAL

VALOR ACTUAL:
~~4580€~~ 395€

PAGO
FRACCIONADO
DISPONIBLE

DIFERENTES
MÉTODOS DE
PAGO

ENVÍO DEL
DIPLOMA
INCLUIDO

RECONOCIMIENTO

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el “**MÁSTER EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN RECURSOS HUMANOS**”, de la ESCUELA MARE NOSTRUM, avalada por nuestra condición de socios de la AEEN, asociación española de escuelas de negocios.



PLAN DE ESTUDIOS

INTRODUCCIÓN

MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN A LOS RECURSOS HUMANOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO

1. El trabajador como ser humano
2. Otros recursos en la producción

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA

1. Planteamiento de Owen y Babbage
2. Enfoque taylorista
3. Descubrimiento del efecto Hawthorne
4. Consolidación de la disciplina

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 2. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

1. Tipos de organización
2. Departamentalización

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. Funciones del Departamento de Recursos Humanos
2. Formación y desarrollo en la empresa
 - Detección de las necesidades

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 3. GESTIÓN DE PERSONAL Y HABILIDADES DIRECTIVAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EQUIPOS DE TRABAJO

1. Tipos de equipos de trabajo
2. Diferencia entre equipo y grupo
3. Proceso de formación de un equipo de trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

1. Estrategias de gestión y dirección de equipos de trabajo
2. Herramientas de trabajo en equipo
 - Lluvia de ideas o brainstorming
 - Diagrama de afinidad
 - Técnica de grupo nominal
 - Diagrama de causa-efecto

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EMPOWERMENT

1. Tipos de empowerment
2. Relación entre líder y empleado

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 4. CLIMA LABORAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTELIGENCIA EMOCIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MOTIVACIÓN

1. Teorías de contenido
 - Jerarquía o pirámide de las necesidades de Maslow
 - Teoría X-Y de McGregor
 - Teoría biofactorial de Herzberg
 - Teoría de las motivaciones sociales de McClelland
 - Teoría ERC de Alderfer
2. Teorías de procesos
 - Teorías de la expectativa o de la instrumentalidad
 - Teoría de la equidad de Adams
 - Teoría de la finalidad o de las metas de Locke

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RELACIONES GRUPALES

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 5. COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

1. Proceso comunicativo
 - Emisor
 - Receptor
 - Mensaje
 - Canal
 - Código

- Feedback
 - Contexto
2. Tipos de comunicación
 - Comunicación verbal oral
 - Comunicación verbal escrita
 - Comunicación paraverbal
 - Comunicación no verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN INTERNA

1. Esquemas comunicativos
 - Comunicación descendente
 - Comunicación ascendente
 - Comunicación horizontal
2. Herramientas
 - Intranet
 - Boletín
 - Buzón de sugerencias
 - Reuniones grupales e individuales
 - Redes sociales corporativas
3. Plan de comunicación interna

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

1. Conversación
2. Entrevista
 - Pasos de la entrevista
3. Hablar en público y comunicación grupal
4. Dinámicas de grupo
 - Técnicas de grupo
 - Técnicas de presentación
 - Técnicas de conocimiento y confianza
 - Técnicas de creatividad
 - Técnicas de feedback

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 6. CONFLICTOS LABORALES I

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL CONFLICTO

1. Definición
2. Elementos
 - Empleado
 - Empleador
 - Grupo o sindicato de empleados
 - Organización de empleadores
 - Central sindical
 - Federación de empleadores
 - Agencias gubernamentales

3. Niveles

- Inevitables
- Peligrosos
- Necesarios

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOS

1. Según el tipo de personas involucradas

- Conflictos individuales
- Conflictos colectivos
- Conflictos plurales

2. Según las partes implicadas

- Conflicto intrapersonal
- Conflicto interpersonal
- Conflicto intragrupal
- Conflicto intergrupar
- Conflicto interorganizacional

3. Según la naturaleza

- Conflicto falso
- Conflicto verídico
- Conflicto contingente
- Conflicto desplazado
- Conflicto mal atribuido

4. Según las causas

- Conflicto de relación
- Conflicto de información
- Conflicto de intereses
- Conflicto estructural
- Conflicto de valores

5. Según las consecuencias

- Conflictos funcionales
- Conflictos disfuncionales

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 7. CONFLICTOS LABORALES II

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CAUSAS Y ORÍGENES DEL CONFLICTO

1. Detección

- Conflicto laboral de recursos
- Conflicto laboral de estilos
- Conflicto laboral de percepciones
- Conflicto laboral por metas
- Conflicto laboral por presión
- Conflicto laboral de roles
- Conflicto laboral por valores
- Conflicto laboral por políticas de empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMPORTAMIENTOS QUE CAUSAN CONFLICTOS

1. Comportamientos intelectuales
2. Comportamientos emocionales
3. Comportamientos interpersonales
4. Comportamientos directivos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONSECUENCIAS

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 8. MEDIDAS DE PRESIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LAS MEDIDAS DE PRESIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HUELGAS Y CONFLICTOS LABORALES

1. Procedimiento
 - Manifestaciones y logros
2. Requisitos
3. Efectos y límites

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CIERRE PATRONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 4. OTRAS MEDIDAS

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 9. MANEJO Y PREVENCIÓN DEL CONFLICTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE PREVENCIÓN

1. Técnicas por parte del empleado
2. Técnicas por parte de la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CÓDIGOS DE CONDUCTA

1. Personal
2. Usuarios y compañeros
3. Lugar de trabajo
4. Comunidad

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTERVENCIÓN Y MANEJO

1. Fases del conflicto
 - Origen
 - Escalada
 - Crisis

- Negociación
- Resolución

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS

1. Ministerios o Secretarías de Trabajo
2. Organismos legales independientes
3. Acuerdos compartidos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. BUEN GOBIERNO

1. Transparente
2. Responsable
3. Receptivo
4. Equitativo e inclusivo
5. Eficaz y eficiente
6. Observa la norma jurídica
7. Participativo
8. Orientado al consenso

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 10. RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. IMPORTANCIA DE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MÉTODOS DE RESOLUCIÓN

1. Negociación
2. Conciliación
3. Mediación
4. Arbitraje
5. Facilitación
6. Indagación
7. Supervisión
8. Amigable composición
9. Resolución judicial

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCEDIMIENTOS

1. Detectar el problema
2. Preguntar y escuchar a las partes
3. Analizar la situación
4. Establecer objetivos y definir un plan de acción
5. Efectuar un seguimiento

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 11. AUTORREGULACIÓN Y GESTIÓN DE LOS ESTADOS EMOCIONALES EN SITUACIONES DE CONFLICTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO DE AUTORREGULACIÓN Y AUTOCONTROL

1. Beneficios

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CATEGORÍAS DE REGULACIÓN EMOCIONAL SEGÚN DISTINTOS MODELOS

1. Modelo de regulación emocional de Gross
2. Modelo de regulación emocional de Thompson
3. Comparativa de los modelos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRATEGIAS DE REGULACIÓN EMOCIONAL

1. Supresión de pensamientos
2. Reconsideración emocional
3. Distanciamiento cognitivo

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 12. DINÁMICAS DE COHESIÓN EN GRUPOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LAS DINÁMICAS DE COHESIÓN DE GRUPOS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOS DE DINÁMICAS

1. Según el tamaño
2. Según la dimensión afectiva
3. Según el objetivo

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 4. OBJETIVOS

1. Objetivos respecto al grupo
2. Objetivos comportamentales
3. Objetivos referentes a la resolución de conflictos

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 13. COACHING EJECUTIVO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS DEL COACHING

UNIDAD DIDÁCTICA 2. BASES DEL COACHING EJECUTIVO

1. Ventajas de la implantación del coaching ejecutivo
2. Consecución de objetivos empresariales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRUCTURA DE UN PROCESO DE COACHING EJECUTIVO

1. Análisis de la organización
2. Planificación del programa
3. Evaluación
 - Herramientas de evaluación
4. Devolución de la información de la evaluación
5. Diseño de un plan de acción individualizado
 - Fases del plan
6. Puesta en marcha del plan
7. Sesiones de seguimiento
8. Evaluaciones periódicas

UNIDAD DIDÁCTICA 4. RENTABILIDAD DEL COACHING

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COACHING DE EQUIPOS

1. Elementos clave del coaching de equipos
2. Proceso del coaching de equipos

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN